

2023年度

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」の取組状況

福 島 信 用 金 庫

お客さま本位の業務運営に関する基本方針

福島信用金庫は、「地域の繁栄と豊かな暮らしづくりに貢献する」という経営理念のもと、地域のお客さまの資産形成および資産運用に関する業務において、以下の基本方針に基づき、お客さま本位の業務運営に取り組んでおります。

1.お客さまへの適切な商品およびサービスの提供

2.お客さまに対する適切な業務の運営

3.お客さまへの適切な情報の提供

4.お客さま本位の業務運営をするための体制づくり

◎お客さまの本位の業務運営に関する基本方針

令和5年9月1日
福島信用金庫

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」

福島信用金庫は、「地域の繁栄と豊かな暮らしづくりに貢献する」という経営理念のもと、地域のお客さまの資産形成および資産運用に関する業務において、以下の基本方針に基づき、お客さま本位の業務運営に取り組んでまいります。

1. お客さまへの適切な商品およびサービスの提供
お客さまの資産形成および資産運用の支援を通して、お客さまの豊かな暮らしづくりを実現し、ひいては地域の繁栄に貢献いたします。そのために、お客さま一人ひとりの状況やご意向をしっかりと確認させていただいたうえで、お客さまに適切な商品およびサービスの提供をいたします。
2. お客さまに対する適切な業務の運営
お客さまの利益が不当に害されることのないように、別に定めております「利益相反管理方針」に従い、適切な業務運営・管理を行います。
3. お客さまへの適切な情報の提供
お客さまへ商品およびサービスの提供をするにあたり、そのリスクやお客さまが負担する手数料などの重要な情報、さらに商品およびサービスを提案する理由などについて、お客さまの理解度に応じてわかりやすく説明いたします。
また、お客さまの理解をより深めていただくために、セミナーおよび相談会を定期的に開催いたします。
なお、ご高齢のお客さまには、より丁寧な説明をするともに、ご家族に同席していただき、じっくりと時間をかけてご検討いただいております。
4. お客さま本位の業務運営をするための体制づくり
職員研修の実施や専門資格の取得奨励等を通じて、お客さま本位の業務運営を継続的に実施していくための人材育成に取り組めます。

※福島信用金庫は、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」の具体的な取組み状況として、定期的に「積立投資の契約状況」、「NISA口座利用状況」等の公表をいたします。また、併せて「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」及び「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI」についても公表をいたします。

以上

1.お客さまへの適切な商品およびサービスの提供①

<基本方針>

お客さまの資産形成および資産運用の支援を通して、お客さまの豊かな暮らしづくりを実現し、ひいては地域の繁栄に貢献いたします。そのために、お客さま一人ひとりの状況やご意向をしっかりと確認させていただいたうえで、お客さまに適切な商品およびサービスの提供をいたします。

■コーポレートメッセージ

暮らしのとなりに、いつもふくしん

福島信用金庫は、「暮らしのとなりに、いつもふくしん」をコーポレートメッセージに3つの経営理念を掲げ、地域の繁栄と地域住民の豊かな暮らしづくりに貢献することを目指しています。

■経営理念

- 地域の繁栄と豊かな暮らしづくりに貢献する（地域の繁栄）
- 心を合わせ積極的に業務を展開し、強靱な経営体質を作る（金庫の発展）
- 活気に満ち、豊かな働きがいのある職場とする（職員の幸せ）

1.お客さまへの適切な商品およびサービスの提供②

<主な取り組み>

お客さまの知識、経験、財産の状況および契約を締結する目的に照らし、お客さまのご意向に合った適切な商品およびサービスの提供を行います。

◎金融商品販売ガイド



◎お客様カード

◎お客さまのご意向について

「金融商品販売ガイド」、「お客様カード」、「お客さまのご意向について (アンケート)」等を活用し、お客さまへ適切な商品およびサービスの提供に努めております。

1.お客さまへの適切な商品およびサービスの提供③

<取組状況>

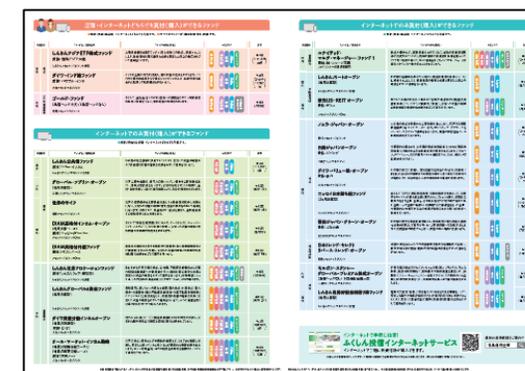
お客さまの資産形成・資産活用のご支援のため、様々なファンドの取扱いをしております。

投資信託商品種類別取扱商品数（2024年3月末）

投資信託種類	取扱商品数	構成比
国内資産	15	23.1%
株式	11	16.9%
債券	1	1.5%
REIT	3	4.6%
海外資産	34	52.3%
株式	21	32.3%
債券	8	12.3%
REIT	3	4.6%
その他資産	2	3.1%
資産複合（バランス型）	16	24.6%
合計	65	100.0%
うち購入時手数料なし	13	20.0%

商品ラインナップについては随時見直しを行っております。

◎ふくしん投信ラインナップ



1.お客さまへの適切な商品およびサービスの提供⑤

<取組状況>

投資信託において「長期・積立・分散」の観点から積立投信やNISAを積極的に提案しております。

1.積立投信（定時定額購入）の契約状況

	2020年3月末	2021年3月末	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
年度末契約延べ件数（件）	1,858	1,958	2,455	2,772	3,153
年間振替件数（件）	19,008	20,424	24,112	29,070	31,177
年間振替金額（千円） ※受渡金額ベース	210,566	217,914	251,510	296,052	323,514

お客さまのニーズに合わせ積極的に提案をした結果、積立投信やNISAのご利用状況は増加しております。分散投資の割合も増加しております。

2.NISAの利用状況

	2019年12月末	2020年12月末	2021年12月末	2022年12月末	2023年12月末
一般NISA開設者数（人）	1,659	1,779	1,878	1,880	1,960
利用者数（人）	829	829	930	976	1,095
利用者率（%）	50.0%	46.6%	49.5%	51.9%	55.9%
年間利用金額（千円） ※約定金額ベース	372,453	331,851	451,145	406,852	457,252
つみたてNISA開設者数（人）	275	370	533	692	811
利用者数（人）	224	307	447	592	680
利用者率（%）	81.5%	83.0%	83.9%	85.5%	83.8%
年間利用金額（千円） ※約定金額ベース	22,193	37,226	56,138	85,936	106,593

3.分散投資状況

	2020年3月末	2021年3月末	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
投資信託保有顧客数（人）	4,253	4,177	4,282	4,270	4,180
複数ファンド保有顧客数（人） [㊦]	1,867	1,863	2,097	2,078	2,159
バランス型保有顧客数（人） [㊧]	374	402	454	355	402
㊦+㊧分散投資実施顧客（人）	2,241	2,265	2,551	2,433	2,561
分散投資実施顧客割合（%）	52.7%	54.2%	59.6%	57.0%	61.3%

1.お客さまへの適切な商品およびサービスの提供⑥

<取組状況>

お客さまの様々なリスクやニーズを考慮し、適切な生命保険等の提案を行っております。

1.一時払型保険の募集状況

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
終身保険募集件数(件)	635	602	647	905	841
円建件数(件)	126	126	134	153	142
円建件数割合(%)	19.8%	20.9%	20.7%	16.9%	16.9%
外貨建件数(件)	509	476	513	752	699
外貨建件数割合(%)	80.2%	79.1%	79.3%	83.1%	83.1%
終身保険募集金額(千円)	2,671,773	2,371,708	2,752,274	3,382,284	3,267,498
円建金額(千円)	562,473	513,308	703,874	728,534	686,498
円建金額割合(%)	21.1%	21.6%	25.6%	21.5%	21.0%
外貨建金額(千円)	2,109,300	1,858,400	2,048,400	2,653,750	2,581,000
外貨建件数割合(%)	78.9%	78.4%	74.4%	78.5%	79.0%
個人年金保険募集件数(件)	61	111	100	96	110
円建件数(件)	18	10	12	6	68
円建件数割合(%)	29.5%	9.0%	12.0%	6.3%	61.8%
外貨建件数(件)	43	101	88	90	42
外貨建件数割合(%)	70.5%	91.0%	88.0%	93.8%	38.2%
個人年金保険募集金額(千円)	200,474	402,904	348,143	314,809	497,019
円建金額(千円)	83,224	29,938	51,943	36,900	344,919
円建金額割合(%)	41.5%	7.4%	14.9%	11.7%	69.4%
外貨建金額(千円)	117,250	372,965	296,200	277,909	152,100
外貨建件数割合(%)	58.5%	92.6%	85.1%	88.3%	30.6%

一時払型保険の募集については、積立利率が高いことや為替相場の円安ドル高の影響により、外貨建保険の募集が多い傾向でした。

2.保障型保険の募集状況

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
保障型保険募集件数(件)	266	225	259	226	191
医療保険(件)	84	48	71	40	37
医療保険件数割合(%)	31.6%	21.3%	27.4%	17.7%	19.4%
がん保険(件)	111	74	79	64	57
がん保険件数割合(%)	41.7%	32.9%	30.5%	28.3%	29.8%
介護保険(件)	0	0	0	24	8
介護保険件数割合(%)	0.0%	0.0%	0.0%	10.6%	4.2%
傷害・事業性その他保険(件)	71	103	109	98	89
その他保険件数割合(%)	26.7%	45.8%	42.1%	43.4%	46.6%

保障型保険の募集については、毎期一定の契約をしていただいております。今後もお客さまの「備える」ニーズを満たすため、積極的にご提案していきます。

2.お客さまに対する適切な業務の運営

<取組状況>

お客さまのご意向、投資知識・経験、財産の状況、投資目的に適した商品の提案を行うために、特定の商品の販売に偏らない業績評価の体制をとっております。また、「利益相反管理方針」に則り、お客さまの利益を不当に害することがないよう適切な管理を行っております。

◎利益相反管理方針をホームページにて公表しております。

<https://www.shinkin.co.jp/fshinkin/policy/riekisouhankanrihousin.php>

投資信託や保険商品等のご案内時には、販売手数料の多寡にかかわらず、お客さまのニーズを踏まえ適切な商品のご案内をしております。

なお、投資信託や保険商品等の提供を受けている会社は、当金庫のグループ会社ではありません。

3.お客さまへの適切な情報の提供①

<取組状況>

お客さまへ商品およびサービスの提供をするにあたり、そのリスクやお客さまが負担する手数料などの重要な情報、さらに商品およびサービスを提案する理由などについて、お客さまの理解度に応じてわかりやすく説明しております。

◎重要情報シート（投信）抜粋

This is a screenshot of an investment information sheet (重要情報シート) for funds. It includes sections for:

- 1. 投資の概要 (Investment Overview): Fund name, objective, and risk level.
- 2. 投資のリスク (Investment Risks): Detailed explanation of market, interest rate, and currency risks.
- 3. 投資の成績 (Investment Performance): Historical performance data and charts.
- 4. 投資の費用 (Investment Costs): Management fees and other charges.

◎重要情報シート（保険）抜粋

This is a screenshot of an insurance information sheet (重要情報シート) for a life insurance policy. It includes sections for:

- 1. 保険の概要 (Insurance Overview): Policy name, type, and key features.
- 2. 保険料 (Premiums): Information on how premiums are calculated and paid.
- 3. 給付金 (Benefits): Details on death benefits and other payouts.
- 4. 解約 (Surrender): Information on policy termination and cash value.

◎商品概要書（保険）抜粋

This is a screenshot of an insurance product summary sheet (商品概要書) for a life insurance policy. It provides a concise overview of the policy's key features, including:

- 1. 商品概要 (Product Overview): Brief description of the insurance.
- 2. 特徴 (Features): Key benefits and unique aspects of the policy.
- 3. 適用範囲 (Applicability): Who is eligible for the policy.

◎投信しくみ（投信ラインナップ）抜粋

This is a screenshot of an investment lineup information sheet (投信しくみ) showing a portfolio of funds. It includes:

- 1. 投資のしくみ (Investment Structure): Diagrams and text explaining how the funds are managed and how they interact.
- 2. 投資のリスク (Investment Risks): Overview of risks associated with the investment strategy.
- 3. 投資の成績 (Investment Performance): Performance metrics and charts for the funds in the lineup.

複雑またはリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合に、お客さまが同種商品の内容と比較することが容易となるように重要情報シートを活用して説明しております（インターネット専用ファンドは除く）。

3.お客さまへの適切な情報の提供③

<取組状況>

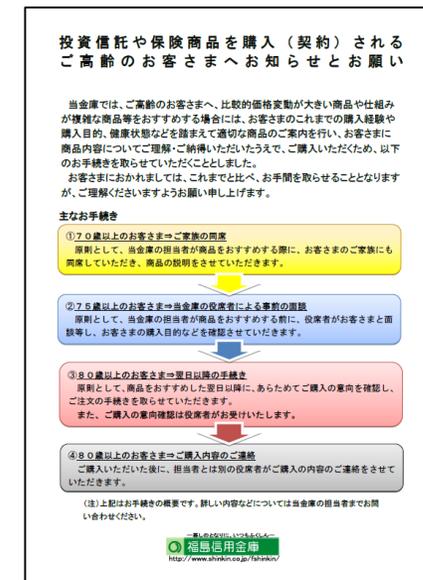
ご高齢のお客さまへ、比較的価格変動が大きい商品や仕組みが複雑な商品等をおすすめする場合には、お客さまのこれまでの購入経験や購入目的、健康状態などを踏まえて適切な商品のご案内を行い、お客さまに商品内容についてご理解・ご納得いただいたうえで、ご購入いただくため、主に以下のお手続きを取らせていただいております。

ご高齢のお客さまへのご対応

お客さまの年齢	主な手続き
70歳以上	原則として、当金庫の担当者が商品をおすすめする際に、お客さまのご家族にも同席していただき、商品の説明をさせていただきます。
75歳以上	原則として、当金庫の担当者が商品をおすすめする前に、役席者がお客さまと面談等し、お客さまの購入目的などを確認させていただきます。
80歳以上	原則として、商品をおすすめした翌日以降に、あらためてご購入の意向を確認し、ご注文の手続きを取らせていただきます。また、ご購入の意向確認は役席者がお受けいたします。

※比較的価格変動が大きい商品や仕組みが複雑な商品等の場合のご対応となります。

◎ご高齢のお客さまへのご案内



4.お客さま本位の業務運営をするための体制づくり

<取組状況>

職員研修の実施や専門資格の取得奨励等を通じて、お客さま本位の業務運営を継続的に実施していくための人材育成に取り組んでおります。

2024年3月末マネーアドバイザーの配属状況

営業店所属人数	16人
本部（営業推進部）所属人数	5人
合計	21人

※毎年、マネーアドバイザーを養成し各営業店に配属しております。

2024年3月末FP（ファイナンシャルプランナー）資格保有者数

FP1級資格保有者数	16人
FP2級資格保有者数	169人
合計	185人

2023年度投資信託および保険商品研修等実施状況

実施内容	投資信託研修	保険商品研修	金融市場動向研修
実施回数	3回	4回	6回

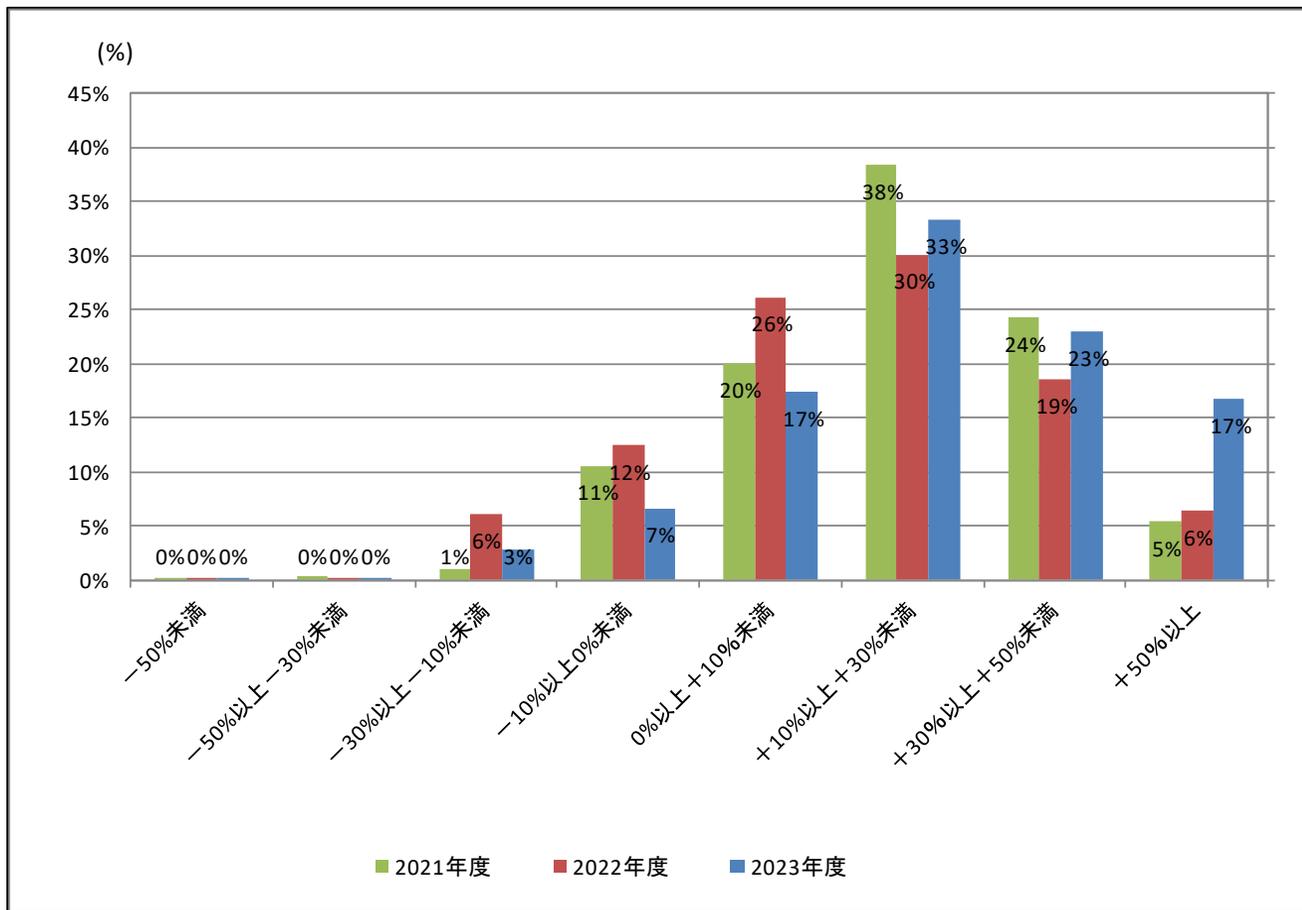
※毎年、入庫2年目、3年目職員向けの研修を継続して実施しております。

※上記以外にも個別研修を実施しております。

基礎的な研修だけでなく、投信会社や保険会社の協力のもと専門性の高い研修等も実施しております。

【ご参考】比較可能な共通指標（共通KPI）①

投資信託の運用損益別顧客比率 (2024年3月末)



「投資信託の運用損益別顧客比率」は、投資信託を保有している当金庫のお客さまについて、基準日時点の保有投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益（手数料控除後）を算出し、運用損益別にお客さまの比率を示した指標です。

この指標により、お客さまが保有している投資信託について、購入時以降どれくらいのリターンが生じているかを見ることができます。

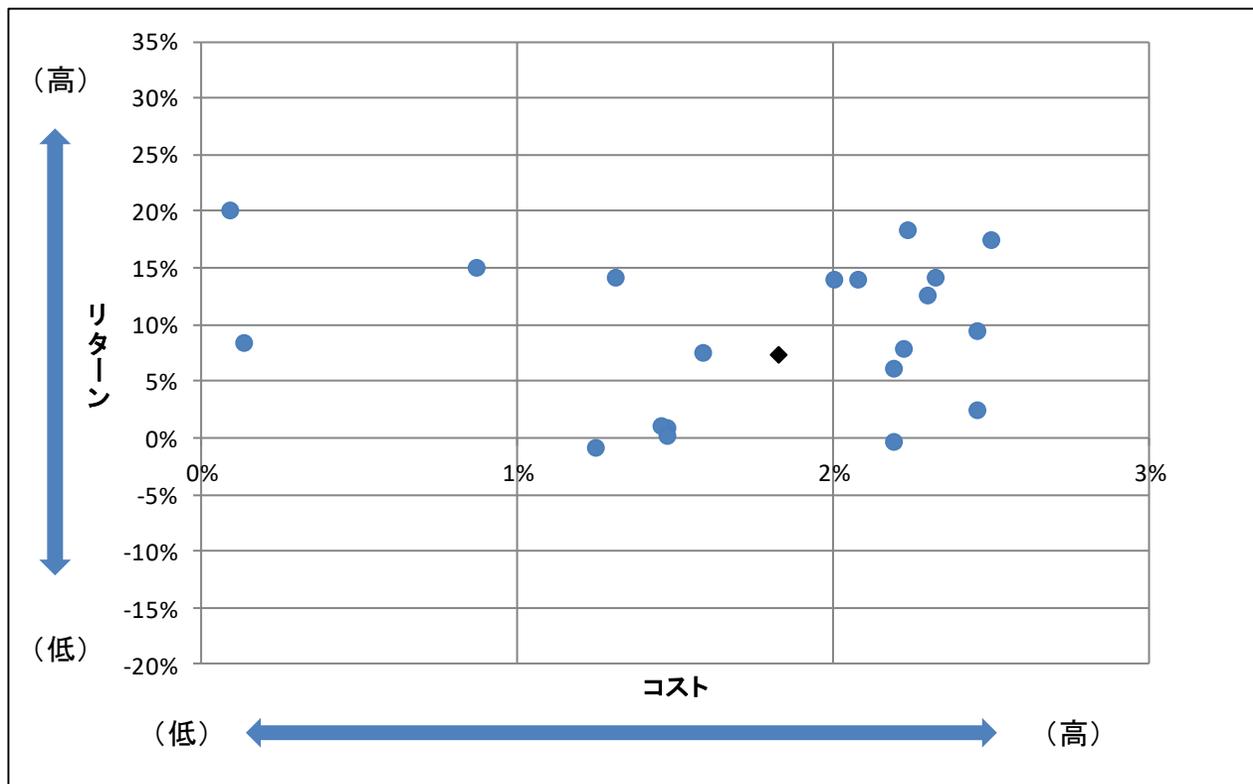
※当金庫におきましては、原則として2003年6月以降の数値をもとに算出しています。

2024年3月期は株高や為替相場の円安ドル高の影響により、概ね評価益となっているお客さまが多い傾向でした。

【ご参考】 比較可能な共通指標（共通KPI）②

投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

(2024年3月末)



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.83%	7.28%

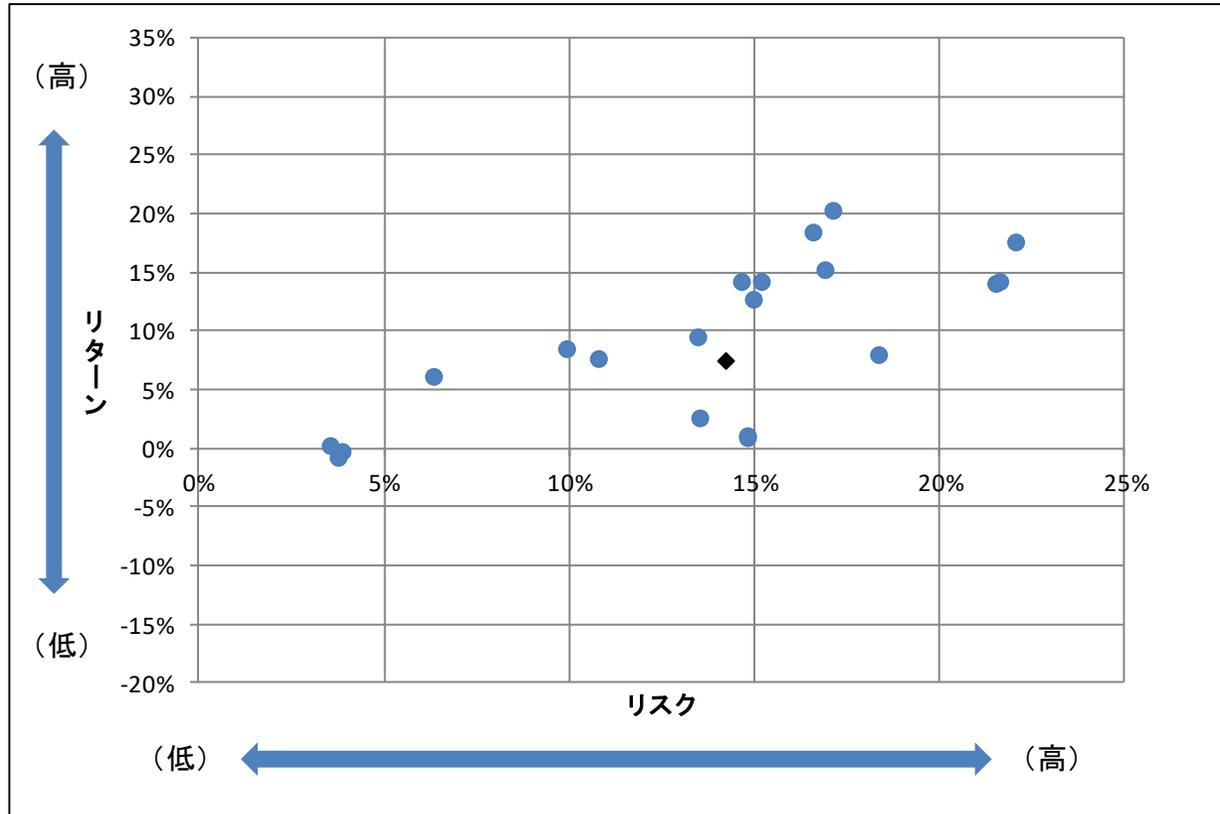
「投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン」は、当金庫における投資信託（設定後5年以上）の預り残高上位20銘柄について、銘柄毎及び預り残高加重平均のコストとリターンの関係を示した指標です。

この指標により、中長期的に、当金庫がどのようなリターン実績を持つ商品をお客さまに多く提供してきたかを見ることができます。

つみたてNISA対象ファンドを除き、概ねコストとリターンのバランスはとれている傾向にあります。

【ご参考】 比較可能な共通指標（共通KPI）③

投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン
 (2024年3月末)



「投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン」は、当金庫における投資信託（設定後5年以上）の預り残高上位20銘柄について、銘柄毎及び預り残高加重平均のリスクとリターンの関係を示した指標です。

この指標により、中長期的に、当金庫がどのようなリターン実績を持つ商品をお客さまに多く提供してきたかを見ることができます。

グラフより概ねリスクとリターンのバランスはとれている傾向にあります。

残高加重平均値	リスク	リターン
	14.23%	7.28%

【ご参考】比較可能な共通指標（共通KPI）④

当金庫の投資信託の預かり残高上位20銘柄のコスト・リスク・リターン

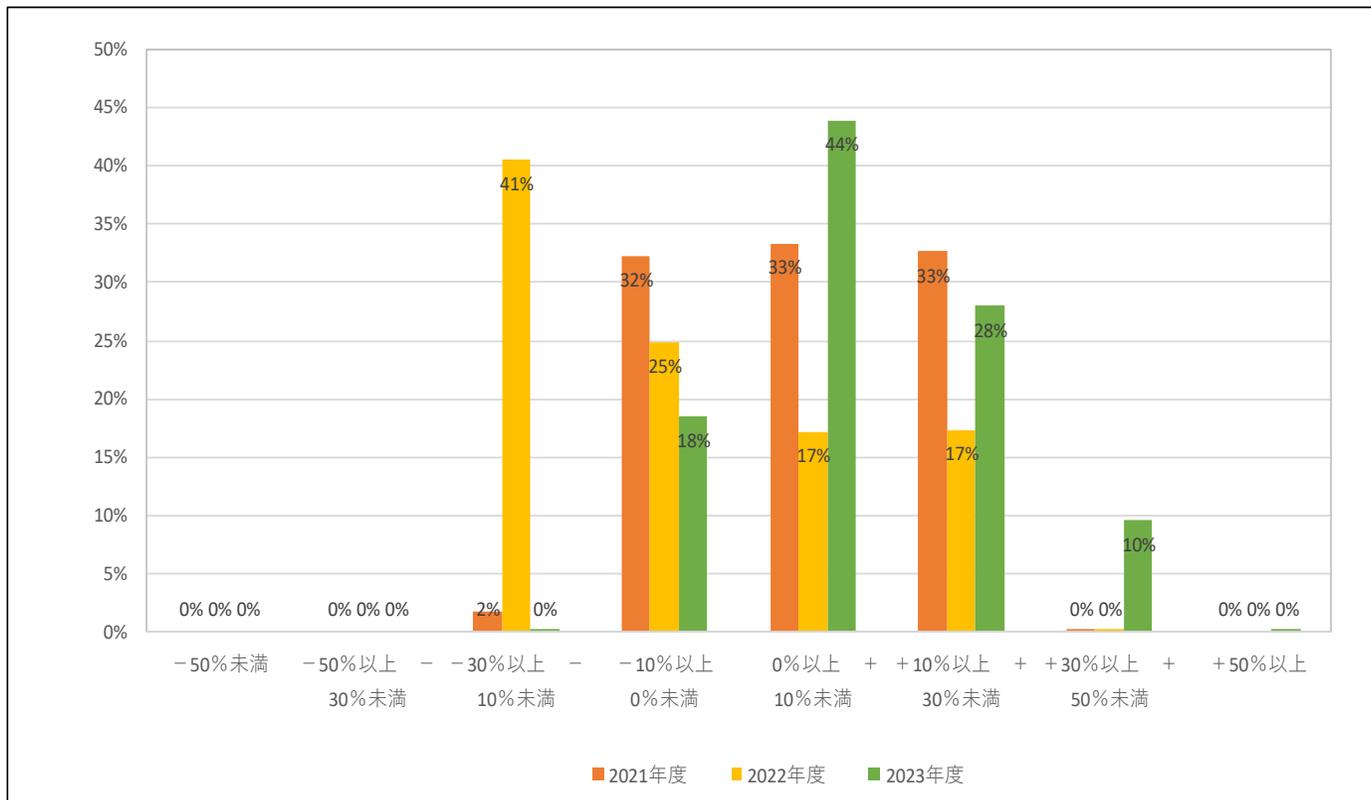
（2024年3月末）

銘柄名	コスト	リスク	リターン
しんきんJリートオープン（毎月決算型）	1.49%	14.90%	0.65%
新光 US-REIT オープン	2.23%	18.42%	7.66%
ダイワ・バリュー株・オープン	2.33%	15.25%	13.97%
ニッセイ/パトナム・インカムオープン	2.20%	6.42%	5.86%
しんきんグローバル6資産ファンド（毎月決算型）	1.60%	10.84%	7.30%
AI（人工知能）活用型世界株ファンド	2.24%	16.66%	18.13%
ワールド・ビューティー・オープン（為替ヘッジなし）	2.46%	13.53%	9.23%
しんきん世界好配当利回り株ファンド（毎月決算型）	2.09%	21.59%	13.74%
しんきん好配当利回り株ファンド	1.32%	14.72%	13.95%
投資のソムリエ	2.20%	3.95%	-0.57%
しんきんインデックスファンド225	0.88%	17.00%	14.87%
損保ジャパン・グリーン・オープン	2.31%	15.05%	12.37%
たわらノーロード 先進国株式	0.10%	17.20%	19.90%
東京海上・円資産バランスファンド（年1回決算型）	1.25%	3.81%	-1.09%
しんきんJリートオープン（1年決算型）	1.46%	14.88%	0.78%
しんきん世界アロケーションファンド	1.49%	3.60%	-0.06%
ワールド・ビューティー・オープン（為替ヘッジあり）	2.46%	13.59%	2.20%
しんきん世界好配当利回り株ファンド（1年決算型）	2.01%	21.71%	13.87%
ダイワ・インド株ファンド	2.51%	22.13%	17.34%
たわらノーロード バランス（8資産均等型）	0.14%	10.00%	8.12%

前のページにあるグラフ「投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン」、「投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン」の銘柄を示した資料です。

【ご参考】 比較可能な共通指標（共通KPI）⑤

外貨建保険の運用損益別顧客比率 (2024年3月末)



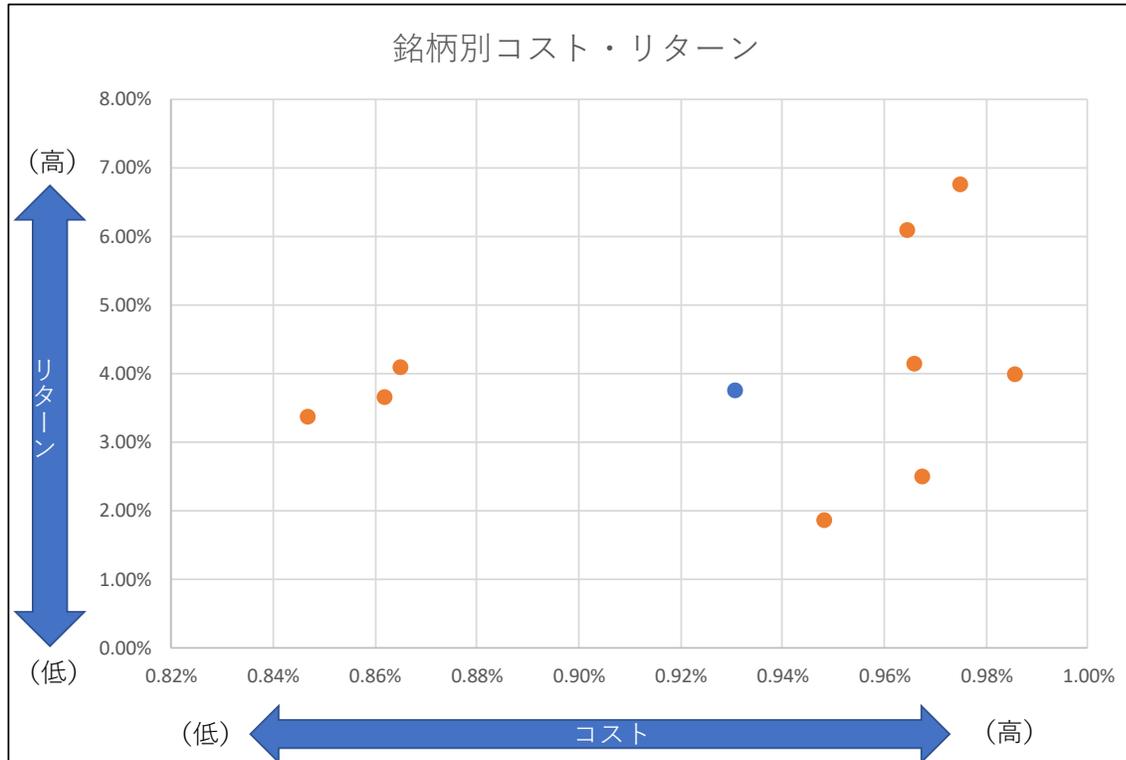
「外貨建保険の運用損益別顧客比率」は、基準日（3月末）に外貨建保険を保有している各お客さまについて、購入時以降のリターンを算出し、全お客さまを100%とした場合のリターン別の分布を表したものです。

この指標により、お客さまが保有している外貨建保険について、購入時以降どれくらいのリターンが生じているか見ることができます。

2024年3月末時点は為替相場の円安ドル高の影響により、概ね評価益となっているお客さまが多い傾向でした。

【ご参考】 比較可能な共通指標（共通KPI）⑥

外貨建保険の預かり残高のコスト・リターン
 (2024年3月末)



「外貨建保険の預り残高上位銘柄のコスト・リターン」は、外貨建保険の各銘柄について、平均コストと平均リターンをプロットしたものです。

この指標により、当金庫がどのようなリターン実績を持つ商品をお客さまに多く提供してきたかを見ることができます。

なお、銘柄別コスト・リターン算出対象となるのは60ヶ月以上経過契約のみとなります。

	コスト	リターン
加重平均	0.93%	3.78%